

Políticas de privacidad

Términos generales

Las presentes políticas de privacidad (en adelante denominadas las “Políticas”) representan las condiciones de uso; políticas de privacidad y protección de datos en lo que refiere a la recolección y divulgación de información personal dentro de la plataforma y en la aplicación móvil para Android y iOS; todas plataformas administradas, operadas, propiedad y responsabilidad de **Wayra journey** de ahora en adelante referido como el Operador.

El Operador se reserva el derecho de modificar las presentes Políticas sin previo aviso, con el fin de adaptarlas a novedades o requerimientos legislativos; actualización que será anunciada a través de las plataformas que conforman el Sitio Web.

1- Aceptación de condiciones de uso

a- La utilización y contratación de servicios a través de las plataformas y aplicaciones que conforman el Sitio Web del Operador, el usuario acepta y reconoce de su conocimiento y aceptación de las Políticas. Es responsabilidad del Usuario la lectura previa, entendimiento y aceptación de estas Políticas cada vez que sea utilizada cualquiera de las plataformas del Sitio Web.

2- Identificación y autorización de usuarios

a- Los servicios ofrecidos se dividen en dos grupos: Un primer grupo que no requiere registro de usuario obligatorio para su utilización y compra; y un segundo grupo que sí requiere registro de usuario obligatorio.

b- El Usuario tiene la facilidad de registrar una cuenta personal en el Sitio Web. Dicha Cuenta de usuario estará vinculada con su RUT o número de identificación, dirección de correo electrónico y número telefónico.

c- Es de exclusiva responsabilidad del Usuario el mantener la confidencialidad de su cuenta, su contraseña y de restringir el acceso a su ordenador o dispositivos con el fin de evitar accesos no autorizados a su Cuenta registrada. En caso de tener algún motivo para creer que su contraseña o cuenta está siendo utilizada por otra persona, es responsabilidad del Usuario el comunicarse e informar de manera inmediata al Operador. El Operador no será responsable por pérdidas en las que el Usuario pueda incurrir debido a accesos o credenciales compartidas de su cuenta registrada.

d- El Usuario entiende y acepta que, al momento de registrar una Cuenta en el Sitio Web usando una cuenta personal (En adelante denominada la “Cuenta personal”) en cualquier red social, consiente expresamente que el Operador (i) Tenga acceso, en cualquier momento, a la totalidad de la información contenida en su Cuenta personal, incluyendo pero no limitados a: sus Datos Personales, información sobre sus intereses, gustos, contactos y cualquier otro contenido alojado en su Cuenta personal; (ii) Incluya en dicha Cuenta personal mensajes, fotografías, videos y cualquier otro tipo de contenido; (iii) Envíe al correo electrónico del Usuario vinculado a la Cuenta Personal o al correo electrónico utilizado para realizar compras en el Sitio Web, información o mensajes relacionados a sus compras y transacciones dentro de las plataformas que conforman el Sitio Web.

3- Recolección de datos

a- Datos proporcionados por el usuario:

La utilización y contratación de servicios a través del Sitio Web requiere la entrega de parte del Usuario de ciertos datos de carácter personal (en adelante denominados los “Datos personales”), los cuales incluyen información como: Nombre y apellido, número de cédula de identidad o pasaporte, nacionalidad, información de contacto (número de teléfono, domicilio o dirección de correo electrónico). Adicionalmente, en casos de cancelación de compras, la plataforma requiere la entrega de parte del Usuario de información personal bancaria como: Banco, tipo de cuenta y número de cuenta; la cual permite procesar el reembolso correspondiente a la cancelación.

Es responsabilidad del Usuario el proporcionar al Operador datos correctos, exactos y actuales. En caso de equivocaciones por parte del Usuario, el Operador no tiene ninguna responsabilidad por la corrección ni verificación de los datos proporcionados.

Es potestad del Usuario la entrega de la información solicitada. En caso de no entregar la información básica necesaria para el proceso de compra de servicios, el Usuario no podrá comprar en las plataformas que conforman el Sitio Web.

En caso de realizar reservas en nombre de terceros, el Usuario debe contar con el consentimiento previo de dicho tercero antes de facilitar Datos personales de éste. Si el tercero es menor de edad según la ley aplicable, el Usuario declara tener facultades suficientes para entregar dichos Datos personales y aceptar las Políticas en su nombre.

El usuario puede también, voluntariamente, responder encuestas y facilitar opiniones, sugerencias, reclamos o comentarios (en adelante denominadas las “Opiniones”) a través de los correos electrónicos enviados desde la plataforma para este propósito. En caso de responder estas encuestas, el Usuario entiende y acepta que el Operador puede publicar y mostrar estas opiniones en cualquiera de las plataformas que conforman el Sitio Web o en otras plataformas y/o aplicaciones con las que el Operador tenga relaciones contractuales. Al responder estas encuestas, el Usuario cede de manera irrevocable al Operador todos los derechos de propiedad sobre estas opiniones y fotografías. El usuario entiende y acepta que, al compartir información en un área pública del Sitio Web, esta información queda a disposición de otros miembros, usuarios del Sitio Web y público en general. El Operador no se hace responsable por opiniones y comentarios compartidos por el Usuario y que sean utilizados por otros usuarios del Sitio Web o público general para otros fines.

b- Datos proporcionados por terceros:

En la medida permitida por la ley, el Operador también puede obtener Datos personales y complementar los Datos personales entregados previamente por el Usuario, ya sea a través de entidades afiliadas, socios comerciales y otras fuentes terceras independientes como: bases de datos públicas, información recopilada durante conversaciones telefónicas con el equipo de atención al cliente y/o a través de aplicaciones interactivas.

Todos los Datos personales obtenidos por el Operador por cualquier medio descrito en estas Políticas serán tratados de conformidad con las disposiciones de esta Política de Privacidad y la ley.

4- Utilización de los datos recolectados de los usuarios y de terceros

a- La recolección y tratamiento de los Datos personales recolectados, sean proporcionados por El Usuario o por terceros, tiene como finalidad el mantenimiento de la relación comercial establecida en la compra de servicios de parte del Usuario en las plataformas que conforman el Sitio Web. Con ésta se espera:

Gestionar, administrar y brindar soporte a las compras realizadas por el Usuario en las plataformas del Operador.

Enviar o informar al Usuario sobre actualizaciones o cambios en sus compras o servicios adquiridos a través de las plataformas del Operador. Esta información podrá ser enviada vía correo electrónico, SMS o Whatsapp al número de teléfono registrado por el Usuario al momento de registrarse o de realizar su compra.

Enviar encuestas y solicitudes de datos con la finalidad de recopilar información, opiniones, sugerencias o reclamos sobre los servicios comprados por el Usuario y la calidad de los mismos.

5- Almacenamiento de información y transferencia de datos

a- Al utilizar el Sitio Web, el Usuario entiende y acepta que el Operador recopila y almacena automáticamente cierta información sobre la actividad de sus Usuarios, incluyendo pero no limitado a; (i) la URL de la que provienen (estén o no en el Sitio Web del Operador); (ii) a qué URL acceden después de navegar en el Sitio Web; (iii) qué navegador están utilizando al momento de ingresar al Sitio Web; (iv) la dirección IP desde la cual están ingresando al Sitio Web; (v) Las páginas visitadas y las búsquedas recientemente realizadas. El usuario entiende y acepta que, para que el Sitio Web funcione correctamente, el Operador utiliza cookies propias y de terceros.

b- Todos los Datos personales son recolectados y almacenados en servidores ubicados físicamente en Estados Unidos de Norteamérica. El Operador se reserva el derecho de reubicar estos mismos datos en servidores en otros países con fines de respaldo o back-up. El Operador se compromete a garantizar que se cumplan los estándares legalmente establecidos para la protección y resguardo de los Datos personales, mediante la firma de acuerdos o convenios cuyo objeto sea la privacidad de los mismos.

c- Los Datos Personales serán tratados con el grado de protección legalmente exigible para garantizar la seguridad de los mismos y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. El Operador resguarda los Datos personales de acuerdo a los estándares y procedimientos de seguridad y confidencialidad en conformidad con lo establecido en la ley 19.628 sobre Protección de la Vida Privada y demás normas relacionadas.

6- Intercambio de información personal

a- El Operador no transmite, divulga o proporciona Datos personales recopilados de usuarios o a través de terceros a ningún tercero diferente del titular de dichos Datos personales y/o aquellos descritos en las presentes Políticas. Lo anterior, sin perjuicio de nuestra obligación de proporcionar información a requerimiento de alguna autoridad administrativa o judicial y cuando así lo exige la ley en situaciones concretas y específicas; que impliquen:

Cumplir con lo dispuesto en la ley, reglamento, procedimiento legal o peticiones gubernamentales aplicables.

Hacer cumplir las Condiciones de Uso del Servicio, incluyendo la investigación de posibles irregularidades.

Detectar, prevenir, o de cualquier modo abordar posibles fraudes, fallas de seguridad o temas técnicos.

7- Seguridad

a- El Sitio Web cuenta con las medidas de seguridad y protección contra pérdida o alteración de información con el uso de codificación Secure Socket Layer (SSL) o capa de puertos seguros.

8- Concursos y promociones

a- En caso de que el Operador sea anfitrión o patrocine concursos, actividades especiales, promociones, regalos, sorteos, rifas o descuentos; cuyas actividades requieran la recolección de datos de contacto de los ganadores o usuarios participantes, esta información será tratada de acuerdo a las mismas cláusulas y condiciones estipuladas en estas Políticas.

9- ¿Cómo puedes controlar los datos personales que has ingresado en el Sitio Web?

a- Como usuario tienes derecho a revisar los datos que mantiene el Operador sobre ti, en cualquier momento. En caso de que tengas una solicitud de revisión sobre la privacidad de tus datos, así como de eliminar o acceder a tu información, debes enviar un correo a amit.sodani@pasajebus.com. Una vez sea enviada la solicitud, nuestro equipo de privacidad se comunicará directamente para asistir en la solicitud. Consultas generales de privacidad de datos o cualquier otra relacionada a las Políticas de Privacidad y Cookies, deben ser dirigidas a cecilia.castro@pasajebus.com o amit.sodani@pasajebus.com.

10- ¿Qué tipo de datos o información personal guarda el Operador y por qué?

a- El Operador no puede ofrecerte la mejor alternativa de viaje sin información, por lo que al usar nuestros servicios, hay algunos datos que te pedimos. Los datos solicitados son información típica o de rutina: tu nombre, datos de contacto, los nombres de las personas que viajan contigo y, en algunos escenarios, tu información de pago.

Adicionalmente a esto, también recopilamos información acerca del dispositivo (computador, teléfono, tablet u otro) que utilices para acceder a nuestros servicios. Esto incluye la dirección IP, el navegador que utilizas, el ID de tu teléfono y tus preferencias de idioma o lenguaje. También, y dependiendo de los servicios, permites que recopilemos la siguiente información: tu foto de perfil, género, fecha de nacimiento. Algunas de las llamadas o comunicaciones escritas que hagas a nuestros canales de atención podrían ser grabadas con motivo de capacitación y supervisión; así como cualquier información extraordinaria que hayas decidido

compartir con nosotros al momento de usar nuestros servicios, como tu ubicación, calendario y otros.

El principal objetivo detrás de la recolección de estos datos es únicamente el mejorar y ofrecerte una experiencia más amigable en el Sitio Web, en cualquiera de sus versiones.